

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**HABILIDADES SOCIALES Y RELACIONES HUMANAS EN
DOCENTES DE LA RED N° 12-UGEL 02 DE LIMA, 2013.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:
DOCTOR EN EDUCACIÓN**

AUTOR (A):

Mgtr. MIRIAM EIZABETH NAPAICO ARTEAGA

ASESOR:

Dr. FLORENCIO FLORES CCANTO

LIMA – PERÚ

2014

Dedicatoria

A mis padres por haberme dado la oportunidad
de existir y hacer algo maravilloso de mi vida
A los cientos de hijos que tengo en las aulas,
porque ellos con su sonrisa, inquietud y
vicisitudes hacen mis labores más entretenidas,
motivándome a la innovación permanente.

Agradecimientos

Mi eterna gratitud a nuestro padre celestial, en el nombre bendito de su hijo Jesucristo, por permitirme alcanzar mis nobles ideales.

Agradezco a los docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo: Abner Chávez; Ricardo Guevara y Roger Soto por brindarme sus orientaciones oportunas en la elaboración de esta tesis.

Agradezco a los docentes de la RED N° 12 correspondiente a la UGEL 02 que me han permitido la aplicación de los instrumentos de investigación.

Agradezco a la institución educativa 3054 “Virgen de las Mercedes” que me acoge desde hace unos años atrás y me brinda la oportunidad de organizar mis tiempos y actividades para alcanzar mis nobles ideales.

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad “César Vallejo” se pone a vuestra consideración la investigación titulada “Habilidades sociales y relaciones humanas en docentes de la red nº 12-UGEL 02 de Lima, 2013” con el propósito de optar el grado de doctor en educación.

En esta investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno a las habilidades sociales (primera variable) que emplean los docentes en las relaciones humanas (segunda variable) en sus centros de labores. Recordemos que si se emplea la asertividad, la empatía y el control de sus emociones entonces podrán convivir en un ambiente adecuado en las I.E. y en la sociedad en general. Asimismo debemos tener en cuenta que para enfocar adecuadas relaciones humanas, debemos propiciar una verdadera comunicación, socialización y el permanente manejo de conflictos, ya que estos son elementos básicos de la convivencia. Es por esto que se ha analizado descriptivamente la correlación entre estas dos variables.

La información se ha estructurado en cuatro capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido la universidad. En el capítulo I, se realiza el planteamiento del problema y los antecedentes. En el capítulo II, se registran las bases teóricas de psicólogos como Goleman, Gradner y Vygotsky. En el capítulo III, se considera la hipótesis de investigación la operacionalización de las variables, la población y muestra, el tipo de investigación ha sido cuantitativa, con diseño correlacional, los métodos y técnicas empleadas. En el capítulo IV, se considera el procesamiento de la información recogida, la discusión de los resultados, por último se muestran las conclusiones y sugerencias a las que se ha llegado en esta investigación.

La investigadora.

Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1 Planteamiento del problema	15
1.2 Formulación del problema	18
1.2.1 Problema general	18
1.2.2 Problemas específicos	18
1.3 Justificación	19
1.4 Limitaciones	22
1.5 Antecedentes	23
1.5.1 Internacionales	23
1.5.2 Nacionales	26
1.5.3 Local	27
1.6 Objetivos	29
1.6.1 General	29
1.6.2 Específicos	29
II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Bases teóricas:	31
2.1.1 Sub capítulo I: sobre la variable “HABILIDADES SOCIALES”	31
2.1.1.1. Definición de la Habilidad Social	31
2.1.1.2. Dimensiones de habilidades sociales	33

2.1.1.3. Medición	40
2.1.1.4 Competencias comunicativas en el docente	41
2.1.1.5 Sugerencias para lograr una comunicación eficaz	43
2.1.1.6 Las habilidades sociales en la labor educativa	46
2.1.1.7. La innovación permanente sobre habilidades sociales	47
2.1.2 Sub capítulo II: sobre la variable “RELACIONES HUMANAS”	49
2.1.2.1. Definición de las relaciones humanas	49
2.1.2.2 Dimensiones de la variable relaciones humanas	51
2.1.2.3 Medición	58
2.1.2.4. Relaciones humanas en la institución educativa	58
2.1.2.5 Conductas positivas en las relaciones interpersonales	61
2.1.2.6 Jerarquía de necesidades de Maslow	64
2.1.2.7 La solución de problemas como requisito laboral	67
2.1.2.8 Actitudes a favor y en contra de la comunicación	69
2.2 Definición de términos	70
2.2.1 Actitudes	70
2.2.2 Ambiente de trabajo	70
2.2.3 Conducta	71
2.2.4 Competencia	71
2.2.5 Conflicto	71
2.2.6 Relaciones humanas	71
2.2.7 Relaciones interpersonales	72
2.2.8 Emociones	72
2.2.9 Control emocional	72
2.2.10 Motivación laboral	72
2.2.11 La voz	73
2.2.12 Actitud positiva	73
2.2.13 Dinámica de grupos	74
2.2.14 Estrategias	74
2.2.15 Grupos	74
2.2.16 Contacto grupal	74
2.2.17 Contacto visual	75
2.2.18 Expresiones faciales	75

2.2.19 Espacio laboral	75
2.2.20 Percepción	76
III. MARCO METODOLÓGICO	50
3.1 Hipótesis	78
3.2 Variables	78
3.2.1 Definición conceptual	78
3.2.2 Definición operacional	79
3.3 Metodología	80
3.3.1 Tipo de estudio	80
3.3.2 Diseño	80
3.4 Población y muestra	81
3.5 Método de investigación	83
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	83
3.7 Métodos de Análisis de datos	84
 IV. RESULTADOS	
4.1 Descripción	90
4.2 Discusión	102
Conclusiones	106
Sugerencias	107
Referencias bibliográficas	108
Anexos	111
Matriz de consistencia	
Opracionalización de variables	
Instrumentos de investigación	
Fichas de Validación de juicio de expertos	

Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización de la variable Habilidades Sociales	79
Tabla 2. Operacionalización de la variable Relaciones Humanas	79
Tabla 3. Distribución de niveles alcanzados en habilidades sociales en los docentes de la Red N° 12, UGEL 02 – Lima.	90
Tabla 4. Distribución de frecuencias de la capacidad de empatía en los docentes de la Red N° 12, UGEL 02 – Lima.	91
Tabla 5. Distribución de frecuencias de la capacidad de asertividad en los docentes de la Red N° 12, UGEL 02 – Lima.	92
Tabla 6. Distribución de frecuencias de la capacidad de control emocional en los docentes de la Red N° 12, UGEL 02 – Lima.	93
Tabla 7. Distribución de niveles alcanzados en las relaciones humanas en los docentes de la Red N° 12, UGEL 02 – Lima.	94
Tabla 8. Distribución de frecuencias de la capacidad de socialización en los docentes de la Red N° 12, UGEL 02 – Lima.	95
Tabla 9. Distribución de frecuencias de la capacidad de comunicación en los docentes de la Red N° 12, UGEL 02 – Lima.	96
Tabla 10. Distribución de frecuencias de la capacidad de manejo de conflictos en los docentes de la Red N° 12, UGEL 02 – Lima.	97
Tabla 11. Prueba de hipótesis entre habilidades sociales y relaciones humanas	98
Tabla 12. Prueba de hipótesis entre empatía y relaciones humanas	99
Tabla 13. Prueba de hipótesis entre asertividad y relaciones humanas	100
Tabla 14. Prueba de hipótesis entre control emocional y relaciones humanas	101

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Habilidades sociales	90
Figura 2. Capacidad de empatía	91
Figura 3. Capacidad de asertividad	92
Figura 4. Capacidad de control emocional	93
Figura 5. Relaciones humanas	94
Figura 6. Capacidad de socialización	95
Figura 7. Frecuencia de la capacidad de comunicación, expresados en porcentaje, en la I.E de la RED N° 12, UGEL02- Lima	96
Figura 8. Frecuencia de la capacidad de manejo de conflictos, expresados en porcentaje, en la I.E de la RED N° 12, UGEL02- Lima	97

Resumen

La investigación, que se ha titulado “Habilidades sociales y relaciones humanas en docentes de la red nº 12-UGEL 02 de Lima, 2013”; ha dado respuesta al problema: ¿Qué relación existe entre las habilidades sociales y las relaciones humanas en los docentes de la red Nº 12-Ugel 02 de Lima, 2013? en razón a que los docentes de las instituciones educativas de la población en estudio han presentado dificultades al relacionarse con los demás. Por esto el objetivo ha sido: Identificar la relación existente entre las habilidades sociales y las relaciones humanas en los docentes de la red Nº 12- UGEL 02 de Lima, 2013.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al método cuantitativo. El diseño de la investigación ha sido el correlacional transversal. La muestra estuvo representada por 104 docentes de la red Nº 12 de la UGEL 02 de Lima, que laboran en el presente año académico. Las técnicas de investigación empleadas han sido: el fichaje, el análisis documental, la observación directa y el empleo de encuestas para recoger información sobre ambas variables.

Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman tenemos lo siguiente: se aprecia un valor calculado para $p = 0.000$ a un nivel de significativa de 0,01 (bilateral), y un nivel de relación de 0,971; lo cual indica que la correlación es alta. Por lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre las habilidades sociales y las relaciones humanas que se da entre en los docentes de la red Nº 12-UGEL 02 de Lima, 2013.

Palabras clave: habilidad, sociedad, relaciones humanas, comunicación, control emocional y convivencia.

Abstract

The research, which is titled "social skills and relationships in teachers of the network N° 12 - 02 UGEL Lima, 2013"; It has responded to the problem: do is the relationship between social skills and relationships on the network N° 12 - 02 UGEL of Lima teachers, 2013? in reason that teachers of educational institutions in the population under study have presented difficulties to relate with others. This objective has been: to identify the relationship between social skills and human relations in Lima network N° 12 - UGEL 02 teachers, 2013.

The methodology used in the preparation of this thesis was related to the quantitative method. The research design has been the cross correlation. The sample was represented by 104 teachers of the network no. 12 of the UGEL 02 of Lima, in the current academic year. The research methods used have been: the signing, documentary analysis, direct observation and the use of surveys to collect information on both variables.

Among the most important results obtained with the statistical test of Spearman Rho are the following: there is a value calculated for $p = 0,000$ to a significant of 0.01 (bilateral) level, and a level of 0,971 relationship; which indicates that the correlation is high. For which it is concluded that there is direct and significant relationship between social skills and relationships occurring between teachers of the network N° 12 - 02 UGEL of Lima, 2013.

Key words: skill, society, relationships, communication, emotional control and coexistence.

Introducción

Investigar sobre la práctica de habilidades sociales en la convivencia humana resulta relevante, no sólo por su dimensión relacional, sino por su influencia en otras áreas de la vida de las personas. Los estudios con niños, adolescentes y adultos de estas épocas han puesto de manifiesto que la carencia de habilidades sociales favorece la aparición de comportamientos disfuncionales en el ámbito familiar, escolar y laboral.

Saber iniciar una conversación, demostrar capacidad de escucha, tolerancia al resto de personas, trabajar en equipo, presentar a otras personas, defender una postura con argumentos adecuados, responder al fracaso, hacer frente a las presiones de grupo, tomar decisiones o guiar al grupo, etc.; son actitudes que todo joven o adulto debe practicar para poder convivir en sociedades armoniosas y conseguir un buen desempeño laboral. Además hoy en día, las empresas y organizaciones laborales son cada vez más conscientes de la necesidad de tener trabajadores óptimos y eficaces. Es decir son conscientes de que no solo es necesaria una persona que realice el trabajo por sus conocimientos, sino que también buscan contar con profesionales que sepan tratar con los demás.

De allí que el diagnóstico y la intervención en esta temática haya captado mi atención. Y por esto esta investigación descriptiva correlacional, contiene los aportes teóricos de diversos psicólogos, alguno de ellos como Goleman, Gardner y Robbins, además de los resultados estadísticos acerca de la práctica de habilidades sociales en docentes del ámbito de la Ugel 02. Toda la información se ha estructurado en cuatro capítulos:

El capítulo I está relacionado al “Problema de investigación”, comprende el planteamiento de la investigación, donde se consigna el diagnóstico y el control del pronóstico, para resaltar el problema en estudio; formulación del problema, justificación, limitación, antecedentes, también se describe y explica los estudios realizados que se relacionan directa e indirectamente con nuestra investigación; y objetivos, que es el propósito de la investigación.

El capítulo II relacionado al “Marco Teórico”, que comprende los planteamientos teóricos: teorías, elementos relacionados con la variable habilidades sociales y relaciones humanas, aquí se fundamenta teóricamente el objeto de estudio, finalizando con la definición de términos.

El capítulo III relacionado al “Marco Metodológico”, se precisa tipo y nivel de investigación, variables de estudio, comprende la hipótesis, y tipo de investigación, que nos delimita el sentido de la investigación; el diseño, la población y muestra, método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y método de análisis de la investigación.

El capítulo IV, contiene los “Resultados” y comprende la descripción y discusión de los mismos, donde se detalla con proceso de contraste de hipótesis. Por último, se mencionan las conclusiones y sugerencias del trabajo de investigación. Terminando con el detalle de las referencias bibliográficas y los anexos, en donde se muestra la matriz de consistencia, la operacionalización de variables, los instrumentos, los documentos de validación de instrumentos que fueron necesarios y las técnicas estadísticas de análisis de datos.

Finalmente, se puede afirmar que este estudio ha permitido comprender que el uso adecuado de las habilidades sociales: la asertividad, la empatía y el control emocional permite llevar adecuadas relaciones humanas, fundamentados en la comunicación, la socialización y el manejo de conflictos; pero la falta de habilidades sociales, genera un ambiente laboral hostil y desalentador para los docentes, lo cual es percibido inclusive por los alumnos y padres de familia